

POUR UNE UTILISATION RESPONSABLE ET ÉTHIQUE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS L'ASSURANCE

Synthèse

Pour comprendre ce qu'est l'intelligence artificielle (IA), il suffit de se pencher sur notre quotidien. L'IA permet de donner des instructions à un assistant vocal, de calculer en temps réel l'itinéraire routier le plus rapide, ou encore de déverrouiller nos smartphones grâce à la reconnaissance faciale.

L'évolution de ces nouvelles technologies qui entrent dans notre quotidien pour le faciliter et nous apporter de nouveaux services, est aujourd'hui très rapide. Cela peut faire peur : perte de contrôle de l'homme face à la machine, utilisation détournée de nos données personnelles, risque sur l'emploi... Ces craintes sont compréhensibles. C'est la raison pour laquelle les assureurs se mobilisent sur la question des enjeux éthiques de l'IA.

Analyse

L'IA dote les machines d'une capacité à imiter le raisonnement humain et à effectuer certaines tâches, qui étaient jusqu'alors le propre de l'homme : percevoir et analyser des données, savoir adapter son comportement au contexte et à son interlocuteur, prendre des décisions, apprendre de ses erreurs pour s'améliorer comme le ferait un enfant au cours de sa scolarité.

Le développement de l'IA connaît une forte expansion, grâce à la puissance de calcul des ordinateurs modernes et à l'augmentation de la quantité de « data » disponibles. À l'ère digitale, tout individu génère un volume considérable de données numériques à travers ses activités, ses déplacements ou encore ses communications : entre 1 et 2Mo de données chaque seconde, soit l'équivalent d'une photo ou d'une centaine d'emails¹. Ces données sont un carburant pour l'apprentissage des IA, leur permettant de gagner en fiabilité et en performance.

L'IA atteint aujourd'hui un niveau pouvant être comparé à celui d'un enfant en bas âge. L'éducation et l'apprentissage des IA (*Deep learning*), doivent donc faire l'objet de la plus grande attention. Tout comme un enfant peut confondre deux mots, les échanges avec les assistants vocaux peuvent fréquemment donner lieu à une mauvaise interprétation de notre consigne. Au-delà de ces désagréments un peu anodins, des risques plus sérieux peuvent naître lors de prises de décision automatisées via l'IA et les algorithmes, qui peuvent avoir des conséquences sur la sécurité des personnes. C'est l'exemple notamment de l'IA embarquée pour l'aide à la conduite ou l'autonomie des véhicules.

¹ Etude DOMO – 2020.

Dans l'assurance, l'IA apporte une grande valeur ajoutée, en automatisant des tâches répétitives et fastidieuses : évaluation de risques, calcul de primes, estimation du coût d'un sinistre... L'IA offre également la **possibilité de proposer des services et produits plus personnalisés, grâce à des innovations digitales bénéfiques pour les assurés** :

- *chatbots* conversationnels permettant de répondre aux requêtes en ligne 24h/24 et 7j/7 ;
- systèmes automatisés d'analyse et de qualification des courriels pour accélérer leur traitement (préparation d'éléments de réponse qui seront revus par un conseiller client) ;
- solutions de gestion rapide et automatisée de petits sinistres automobiles, avec le traitement par l'IA des images du véhicule ;
- solutions d'analyse des flux de données issus d'objets connectés (détecteurs de chute, détecteurs de fuite d'eau...) pour déclencher une éventuelle intervention humaine.

Proposition des assureurs

Il est essentiel que tout soit mis en œuvre pour éviter d'éventuels risques qui seraient liés à une utilisation non raisonnée de l'IA en assurance. Le déploiement de l'IA ne peut s'envisager que dans le respect de principes éthiques partagés par tous.

Les assureurs considèrent qu'une **IA éthique en assurance** doit être :

- **supervisée par l'humain** : une IA qui assiste les collaborateurs sans les remplacer ;
- **non biaisée** : une IA qui doit préserver l'équité entre tous dans les prises de décisions ;
- **transparente et explicable** : une IA qui apporte une expertise sans constituer une « boîte noire ».

Il faut cependant noter que **de nombreuses règles françaises et européennes fixent déjà un cadre et des limites à l'utilisation des données par les entreprises d'assurance**.

Le respect de ces exigences permet de **concilier la nécessaire protection du consommateur et l'innovation en matière de services**, l'intelligence artificielle étant désormais un outil incontournable pour **bâtir de nouvelles propositions de valeurs pour les assurés**.

En avril 2021, la Commission européenne a dévoilé son **projet de règlement** sur l'utilisation éthique de l'intelligence artificielle et devrait **légiférer sur la responsabilité de l'IA en 2022**. **Les assureurs soutiennent la mise en place d'un cadre réglementaire européen** pour une utilisation éthique de l'intelligence artificielle.

En revanche, ils considèrent qu'il est indispensable de **veiller au bon équilibre réglementaire** : il est absolument capital d'**éviter des mesures disproportionnées**, telles que la classification « IA à haut risque » appliquée sans distinction à l'ensemble du secteur de l'assurance. **L'intelligence artificielle doit demeurer, pour les entreprises d'assurance, une opportunité d'innovation mise au service de leurs clients**.